

MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO DE TRABALHO ANUAL DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA JANEIRO - 2024

Identificação do acompanhamento

Em observância ao Plano Anual de Trabalho do Controle Interno, acompanhamos os serviços de Ouvidoria Geral do Município de Toledo-PR.

Data	Atividades desenvolvidas
02/02	Acompanhamento dos protocolos emitidos pelo sistema de Ouvidoria Geral do Município – E-Ouve – e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de JANEIRO de 2024.

Resultados alcançados

No acompanhamento das demandas da Ouvidoria, verificamos que no período 1º a 31 de JANEIRO de 2024, foram emitidos 700 protocolos, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 36,9%, sendo:

- ❖ 442 Não finalizados;
- ❖ 258 Finalizados.

- Quanto ao **status** do protocolo temos:

- ❖ 385 Em andamento;
- ❖ 254 Concluídos;
- ❖ 55 Abertos;
- ❖ 04 Cancelados.
- ❖ 02 Agendados.

- Quanto a **origem** dos cadastros dos protocolos temos:

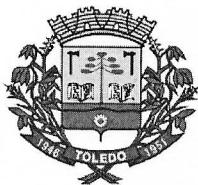
- ❖ 395 WhatsApp;
- ❖ 152 Site eOuve Toledo;
- ❖ 77 Aplicativo eOuve Toledo;
- ❖ 66 156;
- ❖ 08 Presencial;
- ❖ 02 Totem (Protocolos 1758798 e 1758786 whatsapp registrados como totem)

- Quanto a **categoria** dos protocolos temos:

- ❖ 510 Solicitações de Serviços;
- ❖ 91 Denúncias;
- ❖ 76 Reclamações;
- ❖ 11 Informações;
- ❖ 06 Elogios;
- ❖ 06 Sugestões.

- Quanto às **secretarias** demandadas temos:

- ❖ 190 MATO ALTO (Meio Ambiente);



MUNICÍPIO DE TOLEDO

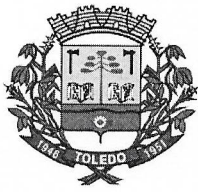
Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

- ❖ 66 ANIMAIS (Meio Ambiente);
- ❖ 53 OUTROS (Diversas);
- ❖ 52 LIXO RECICLÁVEL (Meio Ambiente);
- ❖ 52 TERRENOS E PRÉDIOS PÚBLICOS (Administração e Infraestrutura);
- ❖ 34 OUVIDORIA DA SAÚDE (Todos os assuntos referentes à Saúde);
- ❖ 32 ÁRVORES (Infraestrutura);
- ❖ 31 LIXO ORGÂNICO (Meio Ambiente);
- ❖ 23 FISCALIZAÇÃO OBRAS E CÓD.POSTURAS (Infraestrutura);
- ❖ 22 TRÂNSITO (Segurança e Mobilidade Urbana);
- ❖ 20 ENTULHOS (Meio Ambiente);
- ❖ 16 BUEIROS, GALERIAS, CALÇADAS, MEIO-FIO (Infraestrutura);
- ❖ 14 GABINETE DO PREFEITO;
- ❖ 11 ASSISTÊNCIA SOCIAL;
- ❖ 11 PERTURBAÇÃO DA TRANQUILIDADE (Segurança e Mobilidade Urbana e Meio Ambiente);
- ❖ 10 FUMAÇA/QUEIMADAS (Meio Ambiente);
- ❖ 10 ILUMINAÇÃO (Infraestrutura Rural e Urbana);
- ❖ 08 BURACOS/PAVIMENTAÇÃO (Infraestrutura);
- ❖ 08 SERVIDORES (Diversas);
- ❖ 06 ESGOTO;
- ❖ 06 PRAÇAS E PARQUES (Infraestrutura e Meio Ambiente);
- ❖ 05 LIMPEZA E VARRIÇÃO DE RUAS (Infraestrutura);
- ❖ 04 EMPRESAS IRREGULARES (Fazenda);
- ❖ 04 ESPAÇOS ESPORTIVOS (Esportes e Lazer);
- ❖ 03 ACESSO À INFORMAÇÃO (Administração)
- ❖ 03 ESCOLAS E CMEI's (Educação);
- ❖ 02 PONTO DE ÔNIBUS;
- ❖ 02 SEGURANÇA (Segurança);
- ❖ 01 INFÂNCIA, JUVENTUDE, MULHER E DES.HUMANO;
- ❖ 01 TRANSPORTE COLETIVO (Administração).

- Quanto **aos bairros** demandados temos:

- ❖ 99 CENTRO;
- ❖ 88 Jardim COOPAGRO;
- ❖ 59 Jardim PANORAMA
- ❖ 58 Vila PIONEIRO;
- ❖ 46 Jardim PANCERA;
- ❖ 45 TOCANTINS;
- ❖ 39 Vila INDUSTRIAL;
- ❖ 36 Jardim EUROPA/AMÉRICA;
- ❖ 34 Jardim CONCÓRDIA;
- ❖ 33 Jardim GISELA;
- ❖ 29 Jardim LA SALLE;
- ❖ 25 SÃO FRANCISCO;
- ❖ 19 OUTROS;
- ❖ 17 Jardim PORTO ALEGRE;
- ❖ 13 Jardim SANTA MARIA;
- ❖ 13 PINHEIRINHO;
- ❖ 12 Vila BECKER;
- ❖ 07 Vila OPERÁRIA;
- ❖ 06 Jardim BRESSAN;



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

- ❖ 04 Jardim PARIZOTTO;
- ❖ 03 Distrito de NOVO SARANDI;
- ❖ 03 Jardim INDEPENDÊNCIA;
- ❖ 02 Distrito de BOM PRINCÍPIO DO OESTE;
- ❖ 01 Cerâmica Prata;
- ❖ 01 Distrito de CONCÓRDIA DO OESTE;
- ❖ 01 Distrito de SÃO LUIS DO OESTE;
- ❖ 01 Distrito de SÃO MIGUEL;
- ❖ 01 Distrito de VILA IPIRANGA;
- ❖ 01 Estrada da USINA;
- ❖ 01 Linha BOA VISTA;
- ❖ 01 Linha FLORIANO;
- ❖ 01 Linha NOVA VIDEIRA;
- ❖ 01 Linha VISTA ALEGRE.

Responsáveis pelo acompanhamento das atividades


ADRIANE WOBETO
Analista de Controle Interno I
Coordenação de Corregedoria/Ouvidoria

Toledo, 2 de Fevereiro de 2024.

Ciente.
Die 02/02/2024
Chus & Schroe